

Osiatis booste la qualité de son service client avec **Incoservice**



La solution logicielle d'Incotec permet au spécialiste de l'infogérance et de la maintenance d'infrastructures informatiques d'améliorer sa relation client et le suivi de ses interventions. Un service gagnant sur toute la ligne !

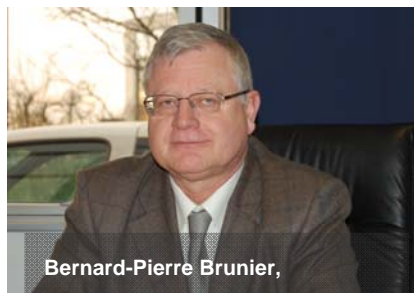
Osiatis se classe parmi les leaders des sociétés de services informatiques (SSII) françaises. Avec une trentaine d'agences et quelque 3 000 collaborateurs, dont 250 techniciens de maintenance et 800 spécialistes de l'infogérance, le groupe implanté dans toutes les capitales régionales assure une couverture nationale. « Nous sommes très attachés à la proximité avec nos clients », note le directeur administratif Bernard-Pierre Brunier. Le dysfonctionnement des réseaux et serveurs critiques peut en effet avoir un impact important sur la sécurité des personnes, des entreprises ou des biens. Dans le cadre de contrats de service (ou SLA, Service Level Agreements), les professionnels d'Osiatis doivent respecter des délais de remise en ordre de marche parfois restreints à deux heures. Afin de garantir son haut niveau de qualité de service à plus de 1 300 clients, Osiatis a choisi un système performant pour gérer son centre d'appel et ses interventions.

Gérer tous les contacts

Quel que soit le canal utilisé, Osiatis a pour règle d'or de ne perdre aucun contact avec ses clients : « Nous sommes très vigilants sur le nombre d'appels en cours et veillons à tous les traiter, déclare Bernard-Pierre Brunier. Nous en recevons en moyenne 150 par jour pour la maintenance et cherchions pour les gérer un outil au coût en rapport avec ce volume de données à traiter. »

Avant Incoservice, Osiatis utilisait un système « maison » dont elle n'était plus

satisfaite. Pour le remplacer, la société cherchait un logiciel permettant d'identifier



Bernard-Pierre Brunier,

directeur administratif

rapidement et efficacement le client, ses données contractuelles telles que les délais d'intervention prévus, son matériel, etc.

Qualité et compétitivité

L'entreprise souhaitait également organiser ses opérations de maintenance grâce à un outil prenant en compte non seulement les disponibilités et compétences de ses techniciens situés à proximité du lieu d'intervention mais aussi l'état du stock des pièces détachées. La qualité et la compétitivité de

l'offre d'Incotec ont retenu l'attention d'Osiatis : « Incoservice représentait la solution la plus adaptée à nos besoins, à un coût raisonnable. Le logiciel offre des performances supérieures à celles d'autres systèmes concurrents aux tarifs plus élevés. »

Les disponibilités des techniciens en temps réel

Couplée au système logistique de gestion des pièces détachées et des techniciens d'Osiatis, la solution indique, en temps réel, la situation des ressources compétentes disponibles et proches du lieu d'intervention.

Elle fournit aussi les informations relatives à la localisation et la disponibilité des pièces détachées. Le logiciel Incoservice gère les transferts automatiques d'informations vers les bases de données des clients auxquelles il est interfacé. Incoservice permet d'autre part l'acquisition de données provenant non seulement des appels aux centres de support mais aussi d'e-mails structurés.

Le projet

Afin d'améliorer sa réactivité et le respect de ses délais d'intervention contractuels, la SSII Osiatis recherchait un logiciel qui lui permette de centraliser en temps réel les informations liées aux contrats, parcs informatiques et spécificités de ses clients.

L'outil devait être capable d'identifier les ressources humaines disponibles et compétentes, à proximité du lieu d'intervention ainsi que les pièces détachées nécessaires.

La solution

Incoservice, le logiciel d'Incotec coordonne les activités de maintenance et d'infogérance d'Osiatis. Il rassemble toutes les informations concernant les clients et enrichit automatiquement la base de connaissance. Incoservice concilie les disponibilités des techniciens et des pièces détachées et facilite la planification des interventions. En temps réel, l'application assure un suivi rigoureux et une traçabilité des opérations réalisées. Authentique outil d'aide à la décision, Incoservice répond exactement à leurs besoins.

Aux yeux de Rachel Bou Jaoude, responsable des applications informatiques d'Osiatis, l'application facilite l'exécution des processus de maintenance : « L'outil apporte une très bonne visibilité aux opérationnels. Les indicateurs fournis leur donnent une vision claire du statut de chaque appel à un instant donné. Ils peuvent ainsi mieux gérer les urgences. »

Economies importantes

Selon Bernard-Pierre Brunier, le logiciel uniformise, clarifie et structure le traitement des appels : « Malgré les spécificités techniques de nos clients, des processus communs existent, que ce soit pour un réseau bancaire ou pour une chaîne de restauration rapide. Avec Incoservice, nous sommes passés d'une gestion intuitive à des processus plus rigoureux. Ainsi, les économies réalisées sont importantes. »

Sandrine Nicolas, chef de projet applicatif, souligne quant à elle que « Le système fonctionne parfaitement, 7 jours sur 7. C'est très appréciable pour la maintenance des systèmes critiques ! ».

Incoservice répond également aux besoins liés aux opérations

d'infogérance d'Osiatis. Chaque jour, l'application facilite le traitement d'une centaine d'appels et permet d'administrer les interventions d'équipes mutualisées.



Rachel Bou Jaoude,
responsable des applications informatiques

« Pour des raisons de disponibilité ou de sécurité dans certains sites, ces opérations sont souvent plus complexes à organiser que celles de la maintenance », signale la responsable informatique.

Solution stable et évolutive

Par ailleurs, l'infogérance nécessite un outil capable de prendre en compte un nombre important de plateformes de stockage mais également de fournir un reporting détaillé permettant d'éditer des rapports d'intervention, base d'une facturation à l'acte. Aux yeux du

directeur administratif, Incoservice est aussi une solution stable et évolutive : « Nous apprécions particulièrement les capacités d'adaptation du logiciel à nos processus de traitement des demandes ». Aujourd'hui, le module web développé par Incotec va ainsi permettre aux clients de transmettre leurs demandes à Osiatis et de bénéficier d'une traçabilité de leur parc informatique via un portail internet.

Satisfaction record

Cette nouvelle fonctionnalité implique une migration des bases de données. Une opération que Sandrine Nicolas aborde en toute confiance : « L'outil est fiable et les équipes techniques d'Incotec sont prêtes à nous apporter tout leur soutien en cas d'imprévu. »

En attendant, et depuis plus de six ans, Incoservice accompagne la SSII dans l'amélioration de sa qualité de service. Avec des résultats avérés : « Les enquêtes auprès de nos clients nous attribuent de record de satisfaction, se réjouit Bernard-Pierre Brunier. Notre système de gestion des appels contribue à ce succès. » ■

A propos d'**incotec**

Editeur-concepteur de solutions informatiques dédiées aux professionnels depuis plus de 25 ans, Incotec est leader en France des logiciels de gestion du service client avec Incoservice. Incotec assure des prestations globales, de la fourniture du progiciel à l'installation, en passant par la formation et la maintenance.

Innovante et structurante, la solution Incoservice satisfait aussi bien les besoins des grands comptes que ceux des PME. Le progiciel apporte les réponses idoines aux problématiques de gestion d'un centre d'appel, traitement des contrats de maintenance préventive ou curative, administration de parcs clients, constitution de bases de connaissances, planification et suivi des techniciens. Le personnel mobile bénéficie également avec Incoservice de solutions nomades parfaitement adaptées à leur activité.

A propos d'**Osiatis**

Osiatis, l'une des principales SSII françaises, développe son expertise autour de trois métiers complémentaires :

- l'infogérance et la tierce maintenance applicative,
- l'ingénierie d'application et d'infrastructure
- la maintenance des systèmes critiques.

La société compte 1 300 clients, dans tous les secteurs d'activité – banque, assurances, industrie, service public, transports...-, de dimension importante (80 % des entreprises du CAC 40) et de taille moyenne.

Incotec **Ile-de-France**

46 rue de Paris
78 600 Maisons-Laffitte
Tél : 01.39.12.80.00
Fax : 01.39.12.80.01

CONTACTS

Incotec

Parc d'Innovation
7 bld Gonthier d'Andernach
BP 40136 - 67404 Illkirch Cedex
Tél : 03.88.55.18.18
Fax : 03.88.55.18.28

www.incotec-software.com

incoservice@incotec.fr